

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui produk dan harga mempunyai pengaruh terhadap *word of mouth* yang dimediasi dengan kepuasan konsumen. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen dari depot bakso CJDW Pak Sam Jalan Gersikan no. 6f – 6g Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis jalur (*path analysis*).

Hasil pengujian menunjukkan bahwa produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen, harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Produk terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap *word of mouth*. Pengaruh harga tidak terbukti signifikan terhadap *word of mouth*. Sedangkan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan dan positif terhadap *word of mouth*. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen memediasi pengaruh produk dan harga terhadap *word of mouth*. Hasil pengujian ini juga menunjukkan besaran pengaruh tidak langsung produk dan harga terhadap *word of mouth* melalui kepuasan konsumen lebih besar dibandingkan besaran pengaruh langsung produk dan harga terhadap *word of mouth*.

Kata Kunci: produk, harga, kepuasan konsumen, dan *word of mouth*

ABSTRACT

This research is meant to find out product and price give influence to the word of mouth which is mediated by customer satisfaction. The population is all customers of bakso CJDW Pak Sam on Jalan Gersikan no. 6f – 6g Surabaya. The sample collection technique has been carried out by using purposive sampling and 100 respondents have been selected as samples. The analysis technique has been performed by using path analysis.

The result of the research shows that product gives significant and positive influence to the customer satisfaction, price gives significant and positive influence to the customer satisfaction. Product is proven to give significant and positive influence to the word of mouth. Price is not proven to give significant and positive influence to the word of mouth. Meanwhile, customer satisfaction is proven to give significant and positive influence to the word of mouth. The result shows that customer satisfaction mediates the influence of product and price to the word of mouth. The result of the test shows then magnitude of indirect influence of product and price to the word of mouth through customer satisfaction is larger than the magnitude of direct influence of product and price to the word of mouth.

Keywords: Product, price, customer satisfaction, word of mouth

